

РЯЗАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ  
БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ ГОРЬКОГО

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
«ОСВОЕНИЕ ИНТЕРНЕТ-СЕРВИСОВ В РАМКАХ  
КОМПЬЮТЕРНЫХ КУРСОВ В БИБЛИОТЕКЕ ДЛЯ ПЕНСИОНЕРОВ»**

Рязань, 2024

**УДК 027.53(470.313)**  
**ББК 78.347.22(2Рос-4 Ряз)**  
**М 54**

Освоение интернет-сервисов в рамках компьютерных курсов : методические рекомендации / Рязанская областная универсальная научная библиотека им. Горького, отдел правовой информации и образовательных ресурсов ; составитель Л. И. Палачева. – Рязань, 2024. – 16 с.

Издание представляет собой описание методики обучения использования онлайн-сервисов на компьютерных курсах для пенсионеров. Адресовано сотрудникам библиотек.

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ	4
ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	7
ПРОСМОТР В ИНТЕРНЕТЕ ПРОПУЩЕННЫХ ПЕРЕДАЧ ИЛИ ПРЯМЫХ ЭФИРОВ	9
ПОРТАЛ АЗБУКАИНТЕРНЕТА	10
УСЛУГИ РОССИЙСКИХ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ НА ПОЕЗДА	13
СБЕРБАНК-ОНЛАЙН	15
БИЛЕТЫ НА КОНЦЕРТ, ТЕАТР, ЦИРК. ЗАКАЗАТЬ И КУПИТЬ БИЛЕТЫ ОНЛАЙН	15
ИСТОЧНИКИ	16

## ВВЕДЕНИЕ

В новом тысячелетии люди в возрасте 60 лет и старше составляют одну из самых быстрорастущих возрастных групп, а использование компьютеров все больше затрагивает самые широкие аспекты жизни.

Онлайн сервисы – это целый мир, уже вполне обжитой и перспективный. Виртуальные услуги, оперативные и абсолютно бесплатные, значительно облегчают жизнь: они дают возможность общаться при любой отдаленности, переводить денежные средства, получать документы, бронировать места в гостиницах и зрительных залах, узнавать налоговую задолженность, получать юридическую консультацию и многое другое.

Поездки в другую часть города за необходимой справкой или билетом, очереди для оплаты коммунальных услуг или перевода денег – всех этих энергозатратных процедур можно избежать, если освоить интернет услуги, которые исполняются в течение 2 – 7 минут с домашнего компьютера. Онлайн сервисы, как правило, обладают инструментами, помогающими восполнить недостатки зрения и слуха: экранными лупами, голосовой озвучкой символов и пр.

В связи с этим онлайн-сервисы становятся возможной и желаемой «средой обитания» для старших граждан, а также людей с ограниченными возможностями здоровья.

Массовая и совсем неслучайная компьютеризация общества, столь популярные компьютерные курсы для пенсионеров формируют и укрепляют желание широкого использования интернета с его новыми коммуникационными возможностями.

Достойной альтернативой дорогостоящим звонкам выступают мессенджеры, которые с легкостью предоставляют возможность бесплатной связи с визуализацией образа собеседника. Это вполне может быть юридическое консультирование, практика которого широко используется в последнее время.

Интернет – это доступная возможность воспользоваться огромным количеством услуг и разнообразных сервисов, которые можно получить, находясь дома без выматывающих очередей. Всегда есть возможность разобраться с домашними счетами, произвести их оплату, заказать продукты на дом, банковские выписки, вызвать мастера, если что-то сломалось и т.д.

По некоторым источникам, 91 процент россиян в возрасте 55-64 лет каждый день пользуется интернетом. Этот показатель чуть ниже среди людей старше 65 лет – 87 процентов. Существует фактор, мешающий гражданам старшего поколения и людям с ограниченными возможностями свободному использованию интернет-служб – это так называемый «барьера доступа», состоящий из неосведомленности о новых возможностях интернета либо боязни их использования. Получается, что сервисы, которые как будто специально сделаны для пожилых, им недоступны из-за их некомпетентности и неосведомленности.

Процент тех, кто хотел бы использовать сервисы, гораздо больше. Об этом свидетельствуют результаты анкетирования слушателей компьютерных курсов. Самостоятельное освоение сервисов интернета, как показывает практика, не дает необходимого результата: старшее поколение, приверженное к традиционным системам телекоммуникаций, не готово к постижению новых сценариев логики виртуальных служб. Только сопровождаемое обучение даст слушателю возможность тренинга и верификации его действий.

Интернет-сервисы – это программы, посредством которых пользователь выполняют определенные действия в интернете. Сервисы, работая без необходимости установки их на компьютер, предоставляют различные услуги и функционал, облегчая жизнь и повышая удобство использования интернета.

Все более важную роль в развитии интернет-сервисов играет искусственный интеллект, который позволит создавать более

интеллектуальные и персонализированные услуги, удовлетворяющие потребности пользователей.

Для большинства пожилых людей обучение техническим премудростям проходит достаточно сложно. Обязательно требуется чья-то помощь и постоянные объяснения.

С 2011 года на базе Рязанской областной универсальной научной библиотеки им. Горького работают курсы компьютерной грамотности «Альтернатива» для старшего и среднего возраста.

Основная программа курсов «Альтернатива» – 12 групповых тематических практикумов, в которые встроен элемент индивидуального консультирования. Помощь каждому слушателю происходит как во время работы группы, так и на факультативных занятиях. Помощь новичкам могут оказывать также волонтеры – выпускники «Альтернативы» прошлых лет, занятия для которых проходят в преддверии нового учебного года.

Сервисам в программе курсов посвящено несколько занятий, на которых, в числе прочего, изучаются госуслуги, платежные и просмотрные сервисы.

Кроме того, для наиболее успешных выпускников основной программы курсов «Альтернатива» действует углубленная модульная программа, которая может включать тренинги по использованию эл. почты, социальных сетей, платежных приложений смартфонов и другого.

На примере работы курсов «Альтернатива» представим несколько интернет-сервисов, знакомство с которыми включено в программу обучения.

## ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Основное предназначение сервиса – предоставление госуслуг в электронном виде. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – федеральная государственная информационная система. Адрес портала – <https://gosuslugi.ru>

С помощью портала можно:

- получить государственную услугу в электронном виде;
- отправить заявление или обращение в ведомство без личного присутствия и получить ответ;
- найти информацию о государственной услуге, в том числе место получения, стоимость, сроки оказания и образцы документов;
- узнать сведения о государственных и муниципальных учреждениях.

Сценарий действий

1. Пройти регистрацию.
2. Оформить электронное заявление на получение государственной услуги. Гражданин может предоставить лишь основные сведения о себе. Сбор остальных справок ведомство берет на себя.
3. Электронное заявление автоматически направляется в соответствующую инстанцию. Здесь документы обрабатывают. Программа отслеживает сроки выполнения.
4. Должно прийти сообщение об оказании услуги или об отказе. Если необходимо личное присутствие, извещают о времени и месте, куда следует прийти.

### Регистрация на портале

Нужно обратить внимание, что на портале три уровня регистрации: упрощенный (регистрация по номеру телефона или адресу электронной почты), стандартный (понадобится указать СНИЛС, паспортные данные) и подтверждённый, который дает полный доступ к электронным услугам.

Предполагается, что пользователь сначала проходит упрощённую регистрацию, затем вносит свои данные в личном профиле (данные паспорта, СНИЛС, место жительства) и после этого подтверждает регистрацию, в центре обслуживания или в онлайн-режиме.

Упрощенная, стандартная и подтвержденная регистрация на портале Упрощенная регистрация. Заполните форму на входе на портал госуслуг, которая откроется, при нажатии на кнопку РЕГИСТРАЦИЯ. Укажите имя, фамилию, номер мобильного телефона или адрес электронной почты.

Подтвердите регистрацию: либо через электронную почту, либо путем ввода кода, пришедшего на номер вашего мобильного телефона.

Придумайте и введите надежный пароль (требования к паролю указываются).

Стандартная регистрация. Войдя после упрощенной регистрации, уже на странице портала внесите дополнительные данные: подтвердите адрес электронной почты, привязанный к учетной записи номер телефона, введите данные паспорта, номер СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета).

Эти данные помогут идентифицировать вас в системе. Вход в личный кабинет можно осуществить по указанным данным: либо по телефону, либо по почте, либо по СНИЛС.

Для получения подтвержденной регистрации и полного доступа к электронным услугам нужно будет подтвердить регистрационные данные одним из четырех способов:

- онлайн через банк, список которых предлагается
- обратиться в Центр обслуживания
- получить код подтверждения личности по почте;
- воспользоваться Усиленной квалифицированной электронной подписью или Универсальной электронной картой (УЭК).

Для выбора наиболее удобного варианта подтверждения регистрации следует перейти в свой профиль (ваше имя вверху справа), далее – в раздел «Документы».

В случае выбора варианта «В центрах обслуживания» откроется карта региона вашего местожительства, где, указав свой адрес, вы сможете посмотреть, где располагаются ближайшие центры. Это могут быть отделения ПАО «Ростелеком», Пенсионного фонда России, Почты России или одного из банков, центры социального обслуживания или центры госуслуг.

С 2022 года центр обслуживания пользователей портала госуслуг действует в РОУНБ им. Горького.

### **ПРОСМОТР В ИНТЕРНЕТЕ ПРОПУЩЕННЫХ ПЕРЕДАЧ ИЛИ ПРЯМЫХ ЭФИРОВ НА ПЛАТФОРМЕ [HTTPS://SMOTRIM.RU](https://smotrim.ru)**

**Смотрим** – российская государственная мультимедийная онлайн-платформа. Начала работу 1 ноября 2020 года.

Платформа объединяет контент всех активов холдинга: федеральные каналы «Россия-1», «Россия-24», «Россия-Культура» и международный канал «РТР-Планета», региональное вещание 79 филиалов по всей стране, радиостанции «Радио России», «Маяк», «Вести FM», «Культура» и «Юность».

На платформе представлены новости и репортажи, политические ток-шоу, сериалы, кино, подкасты, мультфильмы, юмор, концерты, спектакли, документальные фильмы, познавательные программы, развлекательные шоу, а также прямые эфиры российских каналов и радиостанций. Также присутствует архив передач с некоторых закрытых в результате реорганизации телеканалов.

Для просмотра или прослушивания выбираем необходимый информационный блок, смотрим и слушаем через наушники или динамики и просматриваем со звуком.

## ПОРТАЛ АЗБУКАИНТЕРНЕТА.РФ

Портал Азбука интернета – ресурс для обучения компьютерной грамотности. Для использования портала надо написать в поисковой строке [азбукаинтернета.рф](https://azbukainterneta.ru), войти на портал, адрес которого <https://azbukainterneta.ru>

Учебная программа «Азбука интернета» – система качественного обучения граждан старшего поколения и людей с ограниченными возможностями основам работы с компьютером и интернетом.

Инициаторами, авторами и разработчиками программы в 2014 году выступили крупнейшая в России телекоммуникационная группа ПАО «Ростелеком» и Пенсионный фонд России (с 1 января 2023 года – Социальный фонд России). Проект получил одобрение Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. Тестирование на фокус-группах успешно прошло в компьютерных классах для пенсионеров в социальных учреждениях Министерства социальной политики Нижегородской области.

Учебный курс «Азбука интернета» нацелен на формирование у слушателей навыков использования современных цифровых технологий, применения их в повседневной жизни, использования персональных компьютеров при работе по поиску информации, общении в сети интернет, отправке электронных сообщений, а также на выработку навыков использования мультимедийных возможностей сети и сервисов получения государственных и муниципальных услуг.

Учебный курс состоит из 14 глав и включает обучающие материалы, начиная с получения элементарных навыков работы на компьютере — в операционной системе Windows, в программе Word, в сети интернет, - и до самостоятельного заказа справок и документов через сайт СФР и поиска работы через интернет-сайты и общероссийские базы данных. Впервые в курсе начального обучения граждан пожилого возраста были собраны подробные рекомендации по использованию Портала государственных услуг Российской Федерации ([gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru)), сервисов по предоставлению услуг и

информации в электронном виде федеральными органами государственной власти. Отдельное занятие посвящено соблюдению безопасности при работе в сети.

Программа «Азбука интернета» способствует решению целого ряда социальных задач:

- социализация людей старшего поколения, продление активного долголетия;
- удовлетворение растущей потребности пожилых людей в компьютерной грамотности, сокращение цифрового разрыва между поколениями;
- обеспечение права пожилых людей на использование электронных госуслуг и социальных интернет-сервисов;
- формирование позитивного образа органов государственной власти в глазах общественности.

Портал [azbukainterneta.ru](http://azbukainterneta.ru) открыт в помощь обучающимся, преподавателям и организаторам процесса обучения.

Здесь в открытом доступе размещена электронная версия учебника «Азбука интернета», который можно скачать и распечатать для обучения в специально организованных классах или дома.

Слушатели курсов смогут задать вопросы по пройденному материалу и получить разъяснения методистов. На портале также можно проверить свои знания, перейдя по ссылке «Контрольные вопросы».

Методическая проверка организаторам и консультантам учебного процесса обеспечена путем размещения в специальном разделе разъяснительных материалов и наглядных презентаций (учебных пособий) по проведению занятий по программе курса, а также полезной информацией по теме. После регистрации можно получить подробные методические рекомендации и возможность задать вопросы разработчикам программы по организации всех этапов учебного процесса.

Ежегодно портал [azbukainterneta.ru](http://azbukainterneta.ru) организует конкурс личных достижений «Спасибо интернету».

Всероссийский конкурс личных достижений пенсионеров в сфере компьютерной грамотности «Спасибо интернету» – проект ПАО «Ростелеком» и Социального фонда России, направленный на решение следующих задач:

- обеспечение права граждан старшего возраста на использование онлайн-сервисов, в том числе предоставляющих государственные услуги в системе ЕСИА и ЕГИССО, на портале [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru);
- выполнение государственных задач в рамках реализации «Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в РФ до 2025 года», федерального проекта «Старшее поколение»;
- продление активного долголетия;
- развитие и поддержка системы массового обучения компьютерной грамотности граждан старшего поколения и инвалидов;
- привлечение внимания общественности к теме повышения компьютерной грамотности людей пенсионного и предпенсионного возраста;
- поддержка старшего поколения в стремлении к самореализации;
- получение обратной связи с адресатами программы и учебного пособия «Азбука интернета»;
- продвижение и массовое распространение учебной программы «Азбука интернета», позволяющей людям пенсионного и предпенсионного возраста жить активной жизнью, пользоваться современными услугами и сервисами, освоиться в сети, научиться пользоваться преимуществами, предоставляемыми интернетом.

Участниками конкурса являются пользователи сети интернет пенсионного и предпенсионного возраста (50+), а также пенсионеры-инвалиды, прошедшие обучение на курсах компьютерной грамотности или обучившиеся работе на компьютере и в интернете самостоятельно.

## УСЛУГИ РОССИЙСКИХ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ. ПРИБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ НА ПОЕЗДА

Официальный сайт РЖД – [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru)

Алгоритм покупки билетов достаточно прост:

- необходимо пройти регистрацию на сайте;
- выбрать маршрут, поезд, вагон и место;
- ввести данные пассажира и провести оплату.

Кнопка для входа в ваш личный кабинет сайта, обозначенный словом «Вход» находится в правом верхнем углу сайта. Ее следует нажать и таким образом авторизоваться на сайте, если вы ранее прошли регистрацию. В противном случае вам нужна регистрация.

Нажатие на кнопку «Регистрация» приведет вас к заполнению небольшой формы, в которой следует указать свои данные: имя, фамилию, адрес электронной почты, телефон, придуманные логин (это может быть адрес электронной почты) и пароль и таким образом пройти регистрацию.

Необходимо подтвердить регистрацию, перейдя по ссылке, которая придет на указанный адрес электронной почты. После регистрации вверху справа появятся ваше имя и буква фамилии.

В форму «Купить билет, посмотреть расписание» введите станции отправления и назначения, а также даты поездок туда и обратно.

Например, вы едете из Рязани в Кисловодск. В графе станции отправления (поле «Откуда») впишите «Рязань». В списке под окошком ввода станции отправления появится несколько вариантов названия, выберите нужную. Лучше выбрать просто Рязань (в нашем случае), если не знаете, какой вокзал принимает поезда до Кисловодска. Затем также из списка в поле «Куда» выберите станцию назначения «Кисловодск».

В поле «Туда» укажите дату отправления, нажав на календарь и выбрав дату либо вбив дату вручную в формате «число.месяц.год». Можно сразу купить билеты обратно. Для этого в поле «Обратно» введите дату обратной поездки.

Нажмите «Найти».

Ваши данные отправляются в систему, и вы получаете результат – страницу с расписанием поездов «Рязань – Кисловодск» туда и обратно на заданные даты.

Внимательно изучите полученные сведения: номер поезда, дату и время отправления с указанием вокзала и часового пояса, время в пути, час прибытия, наличие свободных мест на нужный день в каждом классе обслуживания и стоимость.

После того как поезд выбран, нужно перейти к выбору класса обслуживания и нажать соответствующую кнопку «Плацкарт», «Купе» «СВ». После этого откроется схема вагонов со свободными местами, которые будут выделены голубым цветом. Помните, что нижние места носят нечетные номера, верхние – четные. В купейных вагонах стоимость верхних и нижних полок отличается.

Чтобы забронировать место для покупки, нужно кликнуть на выбранное место. Оно окрасится в темный цвет. После выбора вагона и места нажмите «Продолжить». Для покупки билета нужно будет ввести данные пассажиров и оплатить билет онлайн. Следует отметить, что бронирование, которое предполагает покупку билета на вокзале, отсутствует. Бронирование в этом сюжете означает только период времени, в течение которого вводятся данные о пассажирах и подготовку карты к оплате.

Данные вводите внимательно! Ошибки в имени или в паспортных данных могут стать причиной отказа посадки в поезд.

Следует запомнить, что из своего личного кабинета вы можете купить билеты не только себе. Введенные данные пассажиров система запомнит, и в следующий раз, покупая билет на того же пассажира, вам не придется вновь вводить все его личные данные.

Электронный билет можно распечатать. Он будет сохранен в вашем Личном кабинете на сайте в разделе «Мои заказы».

## БИЛЕТЫ НА КОНЦЕРТ, ТЕАТР, ЦИРК. ЗАКАЗАТЬ И КУПИТЬ БИЛЕТЫ ОНЛАЙН

Сервис «Городские зрелищные кассы» очень популярен благодаря дружелюбному интерфейсу и полноте представления развлекательных мероприятий.

Для приобретения билета необходимы следующие шаги.

1. Прописать адрес **rzn.kassy.ru** и войти на сайт
2. Выбрать интересующее мероприятие из перечня слева. *Обратите внимание, что диапазон цен на билеты прописан красным шрифтом*
3. Для обзора зала и выбора места надо нажать «Купить», после чего откроется схема зрительного зала с подробными ценами
4. В открывшемся окне выбрать свободное место, подходящее в зрительном зале по расположению и стоимости
5. Выбрать его щелчком, после чего место пометится белой галочкой
6. Выбрать пункт «Оформить заказ»
7. Следующее окно – вход на сайт и сама покупка билета
8. Билет поступит на электронную почту, откуда его можно распечатать.

## СБЕРБАНК-ОНЛАЙН

Основное предназначение сервиса – осуществление коммунальных платежей, осуществление денежных переводов, оплата мобильных телефонов. Сервис находится по адресу <https://online.sberbank.ru>.

Сбербанк-онлайн считается одним из лучших клиентов оплаты услуг ЖКХ.

Порядок действий при осуществлении оплаты через приложение таков.

Открыв приложение, необходимо войти в пункт «Платежи», выбрать или ввести номер лицевых счетов, заполнить необходимые поля с показаниями приборов учета и оплатить услуги.

**ИСТОЧНИКИ**

<https://choicejournal.ru>

<https://webonto.ru/osnovnyie-servisyi-internet/>

<https://choicejournal.ru/internet-servisy-novye-vozmozhnosti-i-perspektivy/>

<https://pansionat-osen.ru/poleznye-materialy/internet-dlya-pojilih-ludei/>

<https://azbukainterneta.ru/>

<https://lenta.ru/news/2020/01/13/pensioner/>

<https://www.tatar-inform.ru>